



Sage CRM.com apporte aux responsables et techniciens du service client les outils qui leur permettent d'entretenir des relations durables et de qualité avec leurs clients. La mise en œuvre des approches métier et des technologies appropriées permet de transformer un service client, qui représente à priori un centre de coût pour votre entreprise, en un centre de profit potentiel. Sage CRM.com est conçu pour offrir aux PME toutes les garanties de richesse fonctionnelle, de faibles coûts de possession et de simplicité d'utilisation nécessaires pour mettre la qualité du service client au cœur des préoccupations de votre entreprise.

### Fonctionnalités

- Gestion des Tickets et des problématiques client
- Gestion des Activités et des communications
- Rapports et tableaux de bord
- Base de Connaissance

- Valorisation de l'expertise et du savoir faire de l'entreprise
- Portails clients
- Gestion des rappels

### Assurez un traitement efficace des questions d'assistance clients

Sage CRM.com propose aux collaborateurs en charge du service clients les outils nécessaires pour simplifier leur travail et le rendre plus efficace. Sage CRM.com assure le suivi de toutes vos relations clients et fournit de manière exhaustive et instantanée à vos techniciens support, les informations client les plus récentes afin de les aider à résoudre efficacement leurs questions.

### Offrez à vos clients une autonomie assistée dans la résolution de leurs incidents

Sage CRM.com permet à vos clients de rechercher par eux-mêmes les réponses à leurs demandes en leur donnant un accès 24 h/24 et 7j/7 à votre propre portail d'information sur Internet. Dans cet espace client sécurisé et hébergé sur votre site Internet, vos clients peuvent soumettre des requêtes, effectuer des demandes, visualiser l'état de requêtes présentes ou passées ou toute autre donnée utile. Cet espace de communication réservé à vos clients peut être facilement personnalisé afin d'y intégrer la charte graphique et le design de votre site Internet actuel : l'image de votre entreprise reste ainsi parfaitement cohérente.

### Accédez rapidement aux bonnes informations

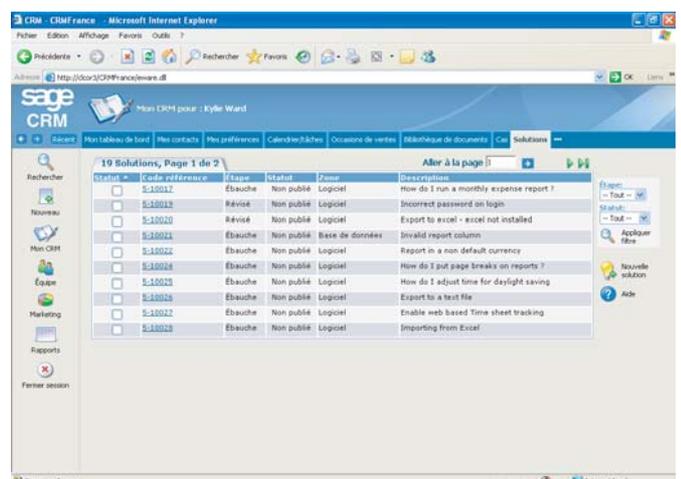
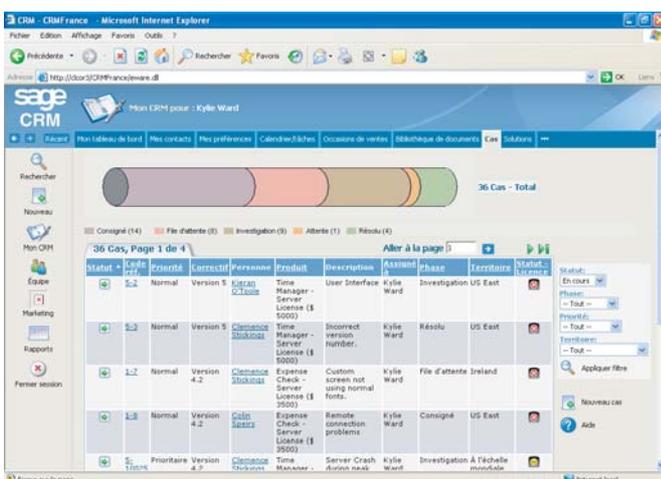
Sage CRM.com rassemble sur un écran unique l'historique complet des transactions et des communications relatives à un client. Grâce à cet outil performant, vos collaborateurs bénéficient d'une vue à « 360 degrés » de vos clients. Ils peuvent, très simplement, accéder aux données dont ils ont besoin : historique des ventes effectuées chez le client, historique des appels et des interventions avec procédures d'escalade, contacts établis, courriers électroniques et documents envoyés et reçus. Toutes ces informations sont centralisées, ce qui permet à vos collaborateurs en charge du service client de consulter et de partager les informations client stratégiques, quel que soit leur lieu de travail. Forts de ces données pertinentes, ils sont mieux armés pour traiter efficacement les requêtes de leurs clients et ainsi accroître la satisfaction de vos clients.

### Une parfaite intégration au système d'information pour une connaissance client optimale

Sage CRM.com garantit une parfaite intégration au sein de votre système d'information de manière à ce que vos collaborateurs puissent accéder à des informations clients stratégiques comme par exemple l'encours financier. Ils peuvent ainsi capitaliser sur des informations produites actualisées, les tarifs et les remises appliquées afin de promouvoir des opportunités de ventes complémentaires auprès de leurs clients.

Sage CRM.com vous permet de gérer, d'analyser et de résoudre les requêtes ou réclamations clients de manière efficace à tous les niveaux de votre organisation

Votre Base de connaissance s'enrichit au travers d'une gestion des processus et de flux de communication intelligents



## Principales fonctionnalités de Sage CRM.com Gestion du Service Client

### Gestion des Tickets

- Enregistrez et suivez tous les échanges clients, quel que soit le point de contact ou le moyen de communication utilisé.
- Créez un historique complet des dossiers et accédez immédiatement à tous les incidents précédemment traités.

### Actions et communication

- Affectez, programmez et suivez tous les appels téléphoniques, toutes les réunions et consultez les comptes rendus des réunions précédentes.
- Envoyez des courriers électroniques (format texte ou HTML) et des pièces jointes, et archivez les communications pour une consultation ultérieure.
- Joignez des documents : livres blancs, citations, plaquettes produits disponibles dans la bibliothèque de documents.

### Reporting

- Visualisez et mesurez le temps de réponse aux appels afin d'identifier les problèmes les plus longs à résoudre et comprendre les motifs de retard.
- Consultez les problèmes par catégorie et par état (problèmes en instance de résolution et non résolus).
- Créez des rapports graphiques destinés aux réunions de direction hebdomadaires, mensuelles et trimestrielles.

### Base de Connaissances

- Partagez les informations clients en interne et en externe afin de permettre aux clients et aux partenaires de résoudre leurs incidents par eux-mêmes.
- Créez une bibliothèque de procédures de résolution pour répondre aux problèmes les plus fréquemment rencontrés par les clients et permettre à vos équipes de support clients d'intervenir plus rapidement et plus efficacement.

### Portails clients

- Offrez à vos clients un accès sécurisé, via Internet, à leur propre portail d'informations 24h/24 7j/7.
- Donnez à vos clients la possibilité de formuler des requêtes, de faire des demandes de service, de consulter le statut des requêtes passées ou présentes.
- Personnalisez votre portail client en intégrant la charte graphique et le design de votre site Internet actuel afin de vous assurer que l'image de votre entreprise demeure cohérente.

### Procédures d'escalade et rappels

- Créez des règles d'intervention automatique en escalade si le dossier n'est pas fermé avant une date donnée.
- Recevez automatiquement un rappel lorsque des problèmes n'ont pas trouvé de solution dans un délai donné.
- Recevez instantanément le rappel par courrier électronique, via votre navigateur Internet, par téléphone, etc.

### Suivi et traçabilité des Tickets

- Ne laissez aucun problème ni aucune demande de service sans réponse grâce au suivi et à l'enregistrement de toutes les requêtes, quel qu'en soit le stade de traitement.
- Tous les problèmes sont consignés à la date de leur résolution pour une gestion interne et pour un audit externe du niveau de service offert par votre entreprise.
- La personne chargée de traiter l'incident est toujours visible tout comme les responsables ou dirigeants qui traitent les incidents en escalade afin de clairement identifier les responsabilités des personnes impliquées dans le processus de traitement des incidents et ainsi garantir son bon suivi jusqu'à sa résolution.

Pour plus d'informations, contactez  
ObjectLine au 01 34 52 30 00



### Solutions CRM Sage

Sage propose des solutions CRM pour les entreprises de toutes tailles, quel que soit leur secteur d'activité. Sage possède plus de 20 ans d'expérience dans le développement de produits permettant aux entreprises de promouvoir au quotidien une relation client pérenne et rentable. Plus de quatre millions d'utilisateurs font confiance à nos solutions de CRM dans le monde. Ces solutions peuvent soit être exploitées de manière indépendante, soit être totalement intégrées aux systèmes d'information existants, pour offrir une gestion unifiée de toutes les activités clients de votre entreprise.

Sage CRM.com est une solution de gestion de la relation client facile à utiliser, rapide à déployer, dotée d'un périmètre fonctionnel riche pour un coût de possession réduit : les PME bénéficient d'un véritable outil de CRM conçu pour elles.

Sage CRM.com permet de fédérer le travail individuel et collectif des équipes de vente, marketing et support afin de renforcer la performance des collaborateurs et des entreprises.

Intégralement conçu autour des technologies Internet, Sage CRM.com bénéficie de l'efficacité exceptionnelle de ce mode de communication pour les applications de type Front-office.

ObjectLine, ZA Pissaloup - 1 rue Blaise Pascal, 78197 Trappes Cedex

Téléphone : 01 34 52 30 00  
Fax : 01 34 52 30 01  
E-mail : [infos@objectline.fr](mailto:infos@objectline.fr)  
Site Internet : [www.objectline.fr](http://www.objectline.fr)

Sage France 2005-Tous droits réservés-SA au capital de 500 000 euros-RCS Paris 313 966 129  
Les informations contenues dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans notification préalable. Les logos, noms de produits ou de sociétés n'appartenant pas à Sage, mentionnés dans ce document, ne sont utilisés que dans un but d'identification, et peuvent constituer des marques déposées par leur propriétaire respectif.